
Seguridad al administrar medicamentos para las enfermedades tropicales desatendidas

Anexo B

Módulos de capacitación para los distribuidores de medicamentos en la comunidad

OPS



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

Versión oficial en español de la obra original en inglés
Safety in administering medicines for neglected tropical diseases. Web Annex B. Training modules for community drug distributors
© Organización Mundial de la Salud, 2021
ISBN 978-92-4-003202-6 (versión electrónica)

Seguridad al administrar medicamentos para las enfermedades tropicales desatendidas. Anexo B en internet. Módulos de capacitación para los distribuidores de medicamentos en la comunidad

ISBN: 978-92-75-32656-5 (PDF)
ISBN: 978-92-75-12656-1 (versión impresa)

© Organización Panamericana de la Salud, 2022

Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Organizaciones intergubernamentales de Creative Commons ([CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)).



Con arreglo a las condiciones de la licencia, se permite copiar, redistribuir y adaptar la obra con fines no comerciales, siempre que se utilice la misma licencia o una licencia equivalente de Creative Commons y se cite correctamente, como se indica más abajo. En ningún uso que se haga de esta obra debe darse a entender que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) respalda una organización, producto o servicio específicos. No está permitido utilizar el logotipo de la OPS.

Adaptaciones: si se hace una adaptación de la obra, debe añadirse, junto con la forma de cita propuesta, la siguiente nota de descarga: "Esta publicación es una adaptación de una obra original de la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Las opiniones expresadas en esta adaptación son responsabilidad exclusiva de los autores y no representan necesariamente los criterios de la OPS".

Traducciones: si se hace una traducción de la obra, debe añadirse, junto con la forma de cita propuesta, la siguiente nota de descarga: "La presente traducción no es obra de la Organización Panamericana de la Salud (OPS). La OPS no se hace responsable del contenido ni de la exactitud de la traducción".

Cita propuesta: Organización Panamericana de la Salud. Seguridad al administrar medicamentos para las enfermedades tropicales desatendidas. Anexo B en internet. Módulos de capacitación para los distribuidores de medicamentos en la comunidad. Washington, DC: OPS; 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.37774/9789275326565>.

Datos de catalogación: pueden consultarse en <http://iris.paho.org>.

Ventas, derechos y licencias: para adquirir publicaciones de la OPS, diríjase a sales@paho.org. Para presentar solicitudes de uso comercial y consultas sobre derechos y licencias, véase www.paho.org/es/publicaciones/permisos-licencias.

Materiales de terceros: si se desea reutilizar material contenido en esta obra que sea propiedad de terceros —como cuadros, figuras o imágenes—, corresponde al usuario determinar si se necesita autorización para tal reutilización y obtener la autorización del titular del derecho de autor. Recae exclusivamente sobre el usuario el riesgo de que se deriven reclamaciones de la infracción de los derechos de uso de un elemento que sea propiedad de terceros.

Notas de descarga generales: las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la OPS, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites. Las líneas discontinuas en los mapas representan de manera aproximada fronteras respecto de las cuales puede que no haya pleno acuerdo.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o de nombres comerciales de ciertos productos no implica que la OPS los apruebe o recomiende con preferencia a otros análogos. Salvo error u omisión, las denominaciones de productos patentados llevan letra inicial mayúscula.

La OPS ha adoptado todas las precauciones razonables para verificar la información que figura en la presente publicación. No obstante, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de ese material, y en ningún caso la OPS podrá ser considerada responsable de daño alguno causado por su utilización.

CDE/VT/2022

Módulo 1: Introducción

1. Bienvenida

Le damos la bienvenida a la serie de módulos de capacitación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que acompañan el manual principal. En estos módulos se explica cómo planificar, preparar y administrar de forma segura los medicamentos para el tratamiento de las enfermedades tropicales desatendidas (ETD) (o enfermedades infecciosas desatendidas).

2. Público destinatario

Esta serie de módulos de capacitación está dirigida a los distribuidores de medicamentos en la comunidad, los agentes comunitarios de salud y el personal de salud de primera línea de los programas para el control o la eliminación de las ETD. Este módulo presenta el tema de la seguridad de los medicamentos contra las ETD.

3. Objetivos formativos

Los objetivos formativos de este módulo son los siguientes:

- Familiarizarse con la importancia de la seguridad en la salud pública y en los programas contra las ETD.
- Conocer los desafíos de seguridad asociados con la quimioprofilaxis para las ETD.
- Comprender las definiciones de evento adverso y evento adverso grave, y entender su importancia.
- Saber cuáles son los eventos adversos que se deben investigar y notificar.

4. Seguridad en la salud pública

Los programas de salud pública tienen dos responsabilidades éticas de igual importancia: proporcionar beneficios para la salud de la población y prevenir el daño a las personas (el principio de “no hacer daño”).

La seguridad es crucial para el éxito de los programas de salud pública. En el ámbito de la salud pública, está cobrando cada vez más importancia un movimiento liderado por la OMS para promover una cultura de la seguridad y proporcionar orientación sobre políticas y prácticas para garantizarla.

5. Seguridad de la quimioprofilaxis en los programas contra las ETD

La seguridad también es importante para los programas de control y eliminación de las ETD. Se requiere atención a la seguridad en cada paso del proceso, desde la fabricación de los medicamentos, donde se debe asegurar la calidad y el cumplimiento de los estándares regulatorios, durante el despacho y el manejo de los medicamentos en la cadena de suministro, hasta su administración en la comunidad.

6. Programas contra las enfermedades tropicales desatendidas y quimioprofilaxis

En la actualidad, la OMS clasifica 20 enfermedades y grupos de enfermedades como ETD. El tratamiento médico de muchas de estas enfermedades, como la lepra y la mordedura de serpiente, se presta en consultorios o centros de salud. Para cinco de estas ETD, la quimioprofilaxis es una estrategia de control importante que se administra a las poblaciones en riesgo como tratamiento presunto periódico, por lo general anual, con dosis únicas de medicamentos. Cuando todas las personas de una comunidad reciben quimioprofilaxis, esto se conoce como administración masiva de medicamentos (AMM). La quimioprofilaxis también abarca el tratamiento dirigido a grupos específicos, como niños en edad escolar, que suelen tratarse en las escuelas, o de menor edad, que a veces reciben la quimioprofilaxis durante los “días de la salud infantil”.

7. Abordaje de las enfermedades tropicales desatendidas mediante quimioprofilaxis

Las cinco enfermedades que en la actualidad se tratan con quimioprofilaxis son la oncocercosis (ceguera de los ríos), la filariasis linfática, la esquistosomiasis, el tracoma y las geohelminCIASIS (lombrices intestinales). La quimioprofilaxis también se usa para controlar la teniasis (otra ETD). Además, una forma de quimioprofilaxis conocida como “profilaxis posterior a la exposición” se usa cada vez más para el control de la lepra. La mayoría de los medicamentos de quimioprofilaxis son donados por empresas farmacéuticas y los ministerios de salud los obtienen a través de la OMS. En el material acompañante se registran las cinco ETD principales que se tratan con quimioprofilaxis, así como los medicamentos utilizados.

8. Eventos adversos

Cada año, más de mil millones de personas reciben tratamiento con quimioprofilaxis. Esto conlleva enormes beneficios para la salud y una reducción de la transmisión de enfermedades; sin embargo, a pesar de estos beneficios masivos, como con cualquier medicamento, algunas personas presentan eventos adversos por varias causas.

Algunos eventos adversos se explican por las propiedades del medicamento y se conocen como efectos secundarios. La mayoría de los efectos secundarios son transitorios, autolimitados y de intensidad leve. Otros eventos adversos se explican por la acción del medicamento contra el organismo infeccioso al que se dirige. Por ejemplo, las personas con filariasis linfática suelen presentar fiebre transitoria, mialgias y cefalea después del tratamiento; reacciones anticipadas, transitorias y fáciles de tratar.

En otras ocasiones, los eventos adversos se relacionan con la forma de administración del medicamento. Por ejemplo, se han descrito casos de niños pequeños que han muerto al atragantarse con los comprimidos del tratamiento. Por lo general, esto ocurre cuando se obliga a los niños a tragar los comprimidos en contra de su voluntad.

9. Eventos adversos graves

Una proporción pequeña de las reacciones adversas se clasifica como grave. Un “evento adverso grave” es un término regulatorio que describe un evento médico que da lugar a la muerte; exige hospitalización; causa discapacidad significativa o duradera; es potencialmente mortal o produce una anomalía o defecto congénitos.

10. Eventos adversos que se deben investigar y notificar

Los eventos adversos graves son una amenaza para los programas contra las ETD al reducir la confianza de la comunidad. Por lo tanto, la investigación, el tratamiento y la notificación oportunos son importantes, no solo para los eventos adversos graves, sino también para las agrupaciones de casos, que afectan a varias personas, y cualquier evento adverso que cause una preocupación o perturbación significativas en la comunidad; en especial, cuando se desconoce la causa o se sospecha un “error operativo”. En el módulo 4 se proporcionan detalles adicionales sobre la detección, investigación y notificación de eventos adversos.

11. Elementos de la seguridad

Mantener la seguridad en los programas contra las ETD requiere una vigilancia continua. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad, los agentes de salud comunitarios y otros trabajadores de salud de primera línea desempeñan una función esencial para garantizar la seguridad de la quimioprofilaxis. Los módulos de esta serie abordarán

aspectos clave de esta importante función, que incluyen el manejo, el almacenamiento y el envasado de medicamentos (módulo 2); la administración segura de medicamentos para garantizar la seguridad y prevenir el atragantamiento (módulo 3); la detección, el tratamiento y la notificación de eventos adversos (módulo 4); así como la comunicación eficaz con las comunidades y el personal de salud (módulo 5). La seguridad de la quimioprofilaxis conlleva una capacitación apropiada; la planificación detallada con preparación de la comunidad; una cuidadosa ejecución y un seguimiento eficiente cuando se producen eventos adversos.

Módulo 2: Manejo y administración seguros de los medicamentos

1. Bienvenida

Le damos la bienvenida a la serie de módulos de capacitación de la OMS que acompañan el manual principal. En estos módulos se explica cómo planificar, preparar y administrar de forma segura medicamentos para el tratamiento de enfermedades tropicales desatendidas (ETD) (o enfermedades infecciosas desatendidas). En este módulo se aborda el manejo y administración seguros de los medicamentos.

2. Objetivos formativos

Los objetivos formativos de este módulo son los siguientes:

- Familiarizarse con el manejo y la gestión seguros de los medicamentos para las ETD.
- Comprender la importancia de las “formulaciones (de medicamentos) indicadas para la edad” para los programas contra las ETD.
- Conocer los criterios de exclusión para la quimioprofilaxis y su justificación.

3. Visión general: Manejo seguro de los medicamentos

La seguridad durante la administración de medicamentos para las ETD abarca varios pasos importantes, que comienzan con la fabricación de medicamentos de alta calidad que han demostrado ser seguros y eficaces; la autorización de los organismos reguladores o la precalificación por parte de la OMS; la formulación de estos medicamentos para permitir la administración a personas de diferentes edades; la cadena de suministro, que involucra el despacho internacional, el transporte local, y el almacenamiento y la gestión adecuados de las existencias; y, por último, una administración segura en el lugar correspondiente.

4. Almacenamiento, envasado y cambio del envase del medicamento

Una vez que los medicamentos llegan al distrito donde se llevará a cabo la quimioprofilaxis, es importante que se almacenen de forma segura en las condiciones recomendadas de temperatura y humedad para garantizar su integridad, potencia y seguridad. En lo posible, los medicamentos deben mantenerse en sus envases originales, con etiquetas claras hasta la administración. Algunos medicamentos para la quimioprofilaxis se suelen envasar en frascos con cientos de comprimidos. Los programas contra las ETD quizás consideren necesario envasar el medicamento en cantidades más pequeñas en preparación para la distribución a comunidades remotas. Sin embargo, tan pronto como se abre un frasco de comprimidos, la fecha de caducidad del medicamento se altera y no es posible garantizar la potencia de los comprimidos. Además, el cambio de envase conlleva riesgo de errores, confusión y dosificación incorrecta.

No obstante, cuando es absolutamente necesario cambiar el envase, los recipientes utilizados deben estar limpios, ser de material duradero y llevar una etiqueta clara con el nombre, la dosis, el número de lote y la fecha de caducidad. Una copia del prospecto del producto debe acompañar a los medicamentos que se cambian de envase para que los distribuidores de medicamentos en la comunidad y otras personas tengan acceso a la información esencial del medicamento. Los productos que se cambian de envase deben desecharse si no se usan y nunca se deben devolver a sus envases originales.

5. Formulación

La seguridad también depende de la presentación del medicamento. Los niños de muy corta edad y las personas mayores suelen tener dificultad para tragar comprimidos grandes, lo que puede provocar el atragantamiento. El uso de formulaciones indicadas para la edad es un elemento de seguridad esencial, en especial, en entornos de tratamiento masivo cuando se administran medicamentos a un gran número de niños sanos.

Las formulaciones indicadas para la edad de los niños de menor edad incluyen preparaciones líquidas (por ejemplo, suspensión oral), gránulos y formulaciones dispersables. Para el tratamiento del tracoma, la azitromicina está disponible como polvo para suspensión oral que se reconstituye con agua en el sitio de administración de la quimioprofilaxis. El mebendazol ahora está disponible como comprimido dispersable, y se está desarrollando una formulación de prazicuantel indicada para la edad, específica para niños pequeños. En el caso de medicamentos antihelmínticos (albendazol o mebendazol), la OMS recomienda que los comprimidos se trituren antes de administrarlos a niños de corta edad, incluso si se consideran “masticables”. En la actualidad, no se recomienda la administración de comprimidos triturados durante la AMM para otras ETD (por ejemplo, azitromicina para el tratamiento del pian), en parte

debido a la falta de evidencia de un beneficio farmacológico equivalente cuando se usan comprimidos triturados.

Las formulaciones disponibles de los medicamentos que en la actualidad se donan para la quimioprofilaxis se muestran en el cuadro 1 del manual principal.

6. Administración

Incluso con medicamentos que son inocuos desde el punto de vista farmacológico, que están disponibles en formulaciones indicadas para la edad y que han sido despachados y almacenados de manera correcta, la administración adecuada en el “lugar de consumo” es esencial para la seguridad. En el lugar de administración es donde ocurren con mayor frecuencia las equivocaciones y los errores humanos. Es posible mejorar la seguridad prestando especial atención a los aspectos clave de la administración de medicamentos, que incluyen, entre otros: inspeccionar los medicamentos con antelación para asegurarse de que están en buenas condiciones (por ejemplo, comprobar la integridad de los comprimidos) y que no han alcanzado la fecha de caducidad; organización del entorno para reducir al mínimo la confusión; cumplir con los criterios de exclusión recomendados; comprobar que el etiquetado sea claro y se use el envase apropiado cuando se requiere cambio del envase de los medicamentos; dar la dosificación adecuada y, en el caso de los programas integrados, restringir la administración simultánea de medicamentos solo para las combinaciones aprobadas por la OMS.

7. Entornos o ambientes seguros

La exactitud de la dosis y la seguridad se arriesgan en entornos de tratamiento masivo donde hay distracciones, ruido y confusión. Establecer un ambiente de trabajo tranquilo y ordenado es importante para la administración segura de medicamentos.

Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben organizar con cuidado su entorno de trabajo, prestar atención al control de grandes grupos de personas y contar con suficientes asistentes para permitir el desarrollo sin tropiezos de la AMM.

8. Criterios de exclusión para la quimioprofilaxis

A pesar de que los medicamentos utilizados para la quimioprofilaxis son inocuos desde el punto de vista farmacológico, una práctica de seguridad importante es excluir a ciertas personas que cumplen con determinados criterios. Las personas con enfermedad grave no deben recibir quimioprofilaxis por una probabilidad más alta de presentar eventos adversos para la salud en general (vinculados con su enfermedad, no con la ingestión del medicamento) y porque es más probable que cualquier evento adverso de los medicamentos sea grave. Las personas enfermas de gravedad se definen como sigue:

- Personas muy enfermas o débiles que permanecen en cama.
- Personas hospitalizadas.

Otros criterios de exclusión generales son los siguientes:

Edad (la edad mínima exigida para diferentes medicamentos varía).

Embarazo (con excepciones).

Personas con antecedentes de convulsiones o epilepsia.

Personas con antecedentes de eventos adversos graves por reacción medicamentosa.

En el material que sigue se proporciona más información sobre la exclusión por edad, embarazo y síntomas de neurocisticercosis.

8.1 Edad

Todos los fármacos utilizados en la administración masiva de medicamentos incluyen la edad temprana como criterio de exclusión, aunque esta varía. Se justifica prestar especial atención a los criterios de edad cuando se administran de manera simultánea varios medicamentos durante la quimioprofilaxis. Los criterios de exclusión se presentan en el cuadro 3 del manual principal.

8.2 Embarazo

En general, se debe excluir de la AMM a las mujeres en el primer trimestre del embarazo, aunque en los estudios con seres humanos no se ha encontrado un aumento estadísticamente significativo en las anomalías congénitas o los desenlaces adversos del embarazo después de la exposición inadvertida de las mujeres embarazadas a los medicamentos de quimioprofilaxis que se usan para las ETD en la actualidad.

Como precaución, la OMS recomienda que, durante la AMM, se evite la administración de ivermectina o dietilcarbamazina a mujeres en el segundo y tercer trimestre del embarazo. Por el contrario, la OMS recomienda el tratamiento de las geohelmintiasis durante el segundo y tercer trimestre del embarazo en mujeres que viven en zonas donde las geohelmintiasis son endémicas, en especial, la infección por anquilostomas. La OMS también recomienda el tratamiento masivo con prazicuantel o azitromicina para las mujeres en el segundo o tercer trimestre de embarazo. Los criterios de exclusión se presentan en el cuadro 4 del manual principal.

9. Administración simultánea

No todas las combinaciones de medicamentos han demostrado ser seguras y eficaces para la administración simultánea de rutina. Es necesario intensificar la vigilancia de las reacciones adversas en miles de personas antes de que la OMS autorice la administración simultánea de medicamentos para varias ETD, como la ivermectina, la dietilcarbamazina y el albendazol para el tratamiento de la filariasis linfática. Se han estudiado otras combinaciones para las que se ha demostrado seguridad y eficacia en algunos estudios pequeños, pero que la OMS todavía no recomienda a la espera de más evaluaciones. Por ejemplo, la azitromicina se ha administrado con ivermectina para el tratamiento de la escabiosis y del pian.

10. Control de infecciones

La falta de higiene adecuada, el hacinamiento y el uso compartido de tazas o utensilios pueden facilitar la transmisión de gérmenes que causan enfermedades respiratorias y digestivas.

Se justifica la atención al control de infecciones al administrar medicamentos.

- Cuando se usa agua para reconstituir un polvo de suspensión oral o para facilitar la ingestión de comprimidos, el agua debe ser potable y se debe evitar la contaminación cruzada durante la administración.
- La higiene de las manos es una medida importante para la prevención y el control de la propagación de enfermedades. Si no hay disponible un desinfectante de manos a base de alcohol, es indispensable lavarse las manos con agua y jabón a menudo.
- Las personas con signos o síntomas de una infección respiratoria, entre ellos, los trabajadores de la salud, los niños, los cuidadores, los voluntarios y los visitantes, deben cubrirse la boca y la nariz cuando tosen o estornudan, por ejemplo, con el ángulo interno del codo.

11. Resumen

La seguridad de las intervenciones contra las ETD depende, de manera directa, del manejo seguro de los medicamentos, que abarca una amplia gama de actividades y procesos, desde la fabricación hasta la administración del medicamento a las personas que lo necesitan. En este módulo se revisaron los pasos clave del manejo seguro de los medicamentos, entre ellos, crear un entorno seguro; cumplir con los criterios de exclusión; usar formulaciones indicadas para la edad; evitar el cambio del envase de los medicamentos; usar exclusivamente las combinaciones de medicamentos recomendadas por la OMS para la administración simultánea y prestar atención al control de infecciones.

Módulo 3: Prevención del atragantamiento

1. Bienvenida

Le damos la bienvenida a la serie de módulos de capacitación de la OMS que acompañan el manual principal. En estos módulos se explica cómo planificar, preparar y administrar de forma segura los medicamentos para el tratamiento de enfermedades tropicales desatendidas (ETD) (o enfermedades infecciosas desatendidas). En este módulo se aborda la prevención del atragantamiento.

2. Objetivos formativos

Los objetivos formativos de este módulo son los siguientes:

- Comprender las causas del atragantamiento con medicamentos.
- Conocer los pasos para prevenir el atragantamiento durante la quimioprofilaxis.

3. Niños en edad preescolar

Los niños en edad preescolar (menores de 5 años) reciben quimioprofilaxis para varias ETD, entre ellas, el tracoma, las geohelmintiasis y la filariasis linfática (cuando se usa dietilcarbamazina y albendazol). Los niños en edad preescolar recibirán quimioprofilaxis para la esquistosomiasis cuando se disponga de una formulación pediátrica de prazicuantel, que por ahora está en desarrollo. La edad a la que un niño empieza a recibir quimioprofilaxis depende de la enfermedad y del medicamento, como se indica en el cuadro 2 del manual principal.

Los medicamentos utilizados para la quimioprofilaxis son inocuos. Sin embargo, el tamaño de algunos comprimidos supera el tamaño de la tráquea de los niños pequeños (consulte el cuadro 2 del manual principal). Si los comprimidos se administran de manera incorrecta, es posible que se produzca aspiración o atragantamiento con la correspondiente obstrucción de las vías respiratorias.

Los factores que propician el atragantamiento con medicamentos incluyen un comprimido de gran tamaño, una corta edad y la ingestión forzada de los comprimidos en los niños. El riesgo de atragantamiento es más alto durante el tratamiento antiparasitario en niños de 1 a 2 años, en especial, si se ven obligados a tragar comprimidos enteros cuando están llorando, sufriendo o se resisten a tomar el medicamento.

4. Prevención del atragantamiento

4.1 Formulaciones indicadas para la edad

Es posible prevenir las muertes relacionadas con el atragantamiento en niños pequeños mediante la administración de formulaciones de medicamentos indicadas para la edad que sean fáciles de tragar.

Para el tratamiento del tracoma, se usa un polvo para suspensión oral de azitromicina que se reconstituye con agua. Esta presentación se recomienda para todos los menores de 7 años, que miden menos de 120 cm o cualquier persona con dificultad para ingerir los comprimidos. Para el tratamiento de las geohelmintiasis en niños en edad escolar, ahora está disponible una nueva formulación pediátrica de mebendazol de dosis única que al combinarse con unas pocas gotas de agua forma una masa suave y fácil de tragar. Además, se está desarrollando una formulación pediátrica de prazicuantel para el tratamiento de la esquistosomiasis.

4.2 Trituración de los comprimidos del medicamento

Otros medicamentos que suelen usarse para la quimioprofilaxis de las geohelmintiasis (albendazol), la filariasis linfática y la oncocercosis a menudo están disponibles en forma de comprimidos. La OMS recomienda que los comprimidos (como el albendazol y la presentación no dispersable de mebendazol) se trituren y se administren con agua a todos los menores de 3 años. El riesgo de atragantamiento disminuye, pero no se elimina, después de los 3 años. Si el comprimido triturado se mezcla con agua, con otro líquido o con un alimento para propiciar la ingestión, se debe prestar atención para asegurar que se incluye todo el comprimido triturado con el fin de garantizar la dosificación adecuada para el niño.

Cómo triturar los comprimidos

Se utilizan diferentes métodos para triturar los comprimidos. La OMS recomienda que los comprimidos se trituren y se administren con agua a todos los menores de 3 años.

4.3 Administración de medicamentos

A continuación, se indican algunas recomendaciones para los distribuidores de medicamentos en la comunidad y otras personas encargadas de administrar la quimioprofilaxis a niños pequeños.

- Cumpla con las directrices recomendadas de dosificación y formulación.
- Para el tratamiento del tracoma, administre una suspensión oral de azitromicina (polvo reconstituido con agua), a todos los menores de 7 años, que los niños que miden menos de 120 cm o a cualquier persona con dificultad para ingerir los comprimidos. Si estas personas no logran tragar el polvo para suspensión oral o se resisten a tomarlo, se puede proporcionar ungüento de tetraciclina, que se aplica en los ojos.
- Para el tratamiento de las geohelmintiasis y la filariasis linfática, triture los comprimidos de albendazol antes de administrarlos a los menores de 3 años.
- Observe directamente la administración de todos los tratamientos.
- Nunca obligue a los niños a ingerir medicamentos para las ETD, evite taparles la nariz para hacerlos tragar o empujarles la cabeza hacia atrás durante la administración del medicamento; todo esto aumenta el riesgo de atragantamiento.
- Ante niños incómodos, irritables o que se resisten a tomar los medicamentos para las ETD, instruya al padre, la madre o el acompañante a que lo calme para que reciba el tratamiento.
- Si un niño sigue resistiéndose, no le administre tratamiento durante esa ronda de quimioprofilaxis.

4.4 Planificación y política

La prevención del atragantamiento debe formar parte de la estrategia general de seguridad en el entorno de las ETD.

- Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben poner en práctica las precauciones de seguridad al administrar los medicamentos, además de recibir capacitación y estar preparados para comunicarse de manera eficaz con padres, madres y niños. En el módulo 5 se incluyen detalles adicionales sobre la comunicación.
- La OMS recomienda usar formulaciones de medicamentos indicadas para la edad de los niños.
- Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben saber qué hacer en caso de atragantamiento.
- Nunca se debe obligar a los niños a ingerir medicamentos contra su voluntad.
- Cuando se administran múltiples medicamentos durante la quimioprofilaxis, se

debe instruir a los participantes para que eviten tragar todos los comprimidos al mismo tiempo.

- La investigación, el tratamiento y la notificación oportunos de los eventos adversos graves son requisitos legales y regulatorios que también sirven para disminuir los rumores, restaurar la confianza y mantener una cobertura de medicamentos alta. En el módulo 4 se proporcionan más detalles sobre los eventos adversos.

5. Resumen

El atragantamiento mortal durante la AMM es trágico y prevenible. La OMS recomienda usar formulaciones de medicamentos indicadas para la edad de los niños pequeños. La medida preventiva más importante es nunca obligar a los niños pequeños a tomar medicamentos de manera involuntaria. Es mejor mantener la seguridad y obtener una cobertura de medicamentos un poco más baja. En última instancia, la prevención del atragantamiento depende de la calidad de la interacción entre el distribuidor de medicamentos en la comunidad y la persona que recibe el medicamento (en el caso de niños pequeños, el progenitor o tutor del niño). Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben recibir capacitación para poder comunicarse de manera eficaz con padres, madres y niños.

Módulo 4: Eventos adversos

1. Bienvenida

Una vez más le damos la bienvenida a la serie de módulos de capacitación de la OMS que acompañan el manual principal. En estos módulos se explica cómo planificar, preparar y administrar de forma segura los medicamentos para el tratamiento de enfermedades tropicales desatendidas (ETD) (o enfermedades infecciosas desatendidas). En este módulo se describe cómo reconocer, tratar y notificar los eventos adversos durante la quimioprofilaxis.

2. Objetivos formativos

Los objetivos formativos de este módulo son los siguientes:

- Comprender la importancia del tratamiento adecuado de los eventos adversos relacionados con la quimioprofilaxis.
- Saber cómo planificar la quimioprofilaxis para reducir al mínimo el riesgo de eventos adversos graves.
- Saber qué hacer cuando ocurren eventos adversos.
- Familiarizarse con la investigación y notificación de los eventos adversos.

3. Eventos adversos

A pesar de que los medicamentos utilizados en la quimioprofilaxis son inocuos, a veces ocurren eventos adversos. Algunos eventos adversos son efectos secundarios directos de los medicamentos; pero más a menudo, son causados por los efectos del medicamento al actuar contra la enfermedad. Algunos síntomas frecuentes son malestar estomacal, dolor de cabeza, fiebre y dolores musculares, que suelen ser leves y transitorios. Los síntomas se pueden tratar de manera eficaz con reposo y medicamentos fácilmente disponibles, como el paracetamol. El miedo y la preocupación por la aparición de reacciones adversas son unas de las razones más importantes que las personas argumentan para negarse a recibir quimioprofilaxis. Por eso es tan importante la comunicación. Si las comunidades están bien informadas de antemano y las personas saben dónde buscar ayuda, la mayoría de las reacciones adversas se pueden tratar sin una repercusión negativa para el programa.

4. Eventos adversos graves

Un número pequeño de los eventos adversos se clasifica como grave. Un “evento adverso grave” (EAG) es un término regulatorio que describe un evento médico que desemboca en la muerte; exige hospitalización; causa discapacidad significativa o duradera; es potencialmente mortal o produce una anomalía o defecto congénitos. Todos los eventos adversos graves se deben notificar rápidamente a las autoridades reguladoras independientemente de si se sospecha una asociación causal de los medicamentos o las intervenciones contra las ETD.

5. Eventos adversos que requieren investigación y notificación

Además de los EAG, otros tipos de eventos adversos requieren investigación y notificación. Estos incluyen los conglomerados de casos, que afectan a grupos de personas; los eventos adversos que causan una preocupación o incomodidad significativas en la comunidad, en especial, cuando la causa es inexplicable o cuando los medicamentos se administraron de manera incorrecta, lo que también se conoce como “error operativo”. La investigación y la notificación de estos eventos adversos alertan a los funcionarios de salud pública sobre amenazas inesperadas para la seguridad y ayudan a mantener la inocuidad de la quimioprofilaxis.

6. Preparación para eventos adversos graves antes de la AMM

El manejo apropiado de los eventos adversos exige preparación antes de la quimioprofilaxis, evaluación continua de la seguridad durante la quimioprofilaxis y una respuesta rápida y eficaz cuando ocurren eventos adversos.

Los siguientes pasos le ayudarán a prepararse con antelación para el manejo apropiado de las reacciones adversas.

- Informe a la comunidad sobre los eventos adversos como parte de la movilización para la quimioprofilaxis.
- Asegúrese de que los líderes y funcionarios locales sepan que se llevará a cabo la quimioprofilaxis y que la apoyan. Además, confirme que ellos son conscientes de la posibilidad de reacciones adversas.
- Conozca los síntomas de los eventos adversos de los medicamentos y el tratamiento correspondiente.
- Conozca qué eventos adversos requieren notificación inmediata a los supervisores y a los funcionarios de salud, y la manera de contactarlos.
- Infórmese sobre el lugar de derivación para la atención médica de las personas que tienen eventos adversos y asegúrese de que el centro de atención esté preparado (por ejemplo, personal disponible, suministro adecuado de medicamentos).

- Repase el conocimiento sobre la manera de intervenir si alguien se atraganta.

7. Preparación para las reacciones adversas durante la quimioprofilaxis

Los siguientes pasos ayudan a evitar y controlar las reacciones adversas durante la quimioprofilaxis.

- Organice el área de tratamiento, los medicamentos y los materiales, con el fin de garantizar un flujo de trabajo ordenado y reducir al mínimo la confusión.
- Asigne tareas específicas a voluntarios y ayudantes: establezca líneas de comunicación claras.
- Cumpla con los criterios de exclusión (módulo 2) y las precauciones para prevenir el atragantamiento (módulo 3).
- Actualice sus conocimientos acerca de los síntomas de las reacciones adversas a los medicamentos.
- Actualice sus conocimientos acerca de los eventos adversos que requieren la notificación inmediata a los supervisores y funcionarios de salud. Infórmese sobre la persona a la que debe contactar y la manera de hacerlo en caso de eventos adversos.
- Prepárese para intervenir si alguien se está atragantando o tiene dificultad para tragar.
- Informe a los participantes de la posibilidad de reacciones adversas y qué hacer si las presentan.
- De ser necesario, interrumpa de manera momentánea la quimioprofilaxis para restablecer el orden y la calma.

8. Qué hacer cuando ocurren eventos adversos graves durante la administración masiva de medicamentos

8.1 Primera prioridad

Lo más importante al responder a eventos adversos graves durante la administración masiva de medicamentos (AMM) es brindar atención al paciente y tranquilizar a la comunidad.

8.2 Segunda prioridad

Una segunda prioridad urgente es la comunicación a múltiples niveles. Se debe asegurar a los pacientes y sus familias que están a salvo y que serán atendidos. Los miembros de la comunidad deben recibir información exacta para prevenir la propagación de rumores y de información incorrecta. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben comunicarse de inmediato con sus supervisores o el personal sanitario del

distrito ante cualquier evento adverso grave que preocupe a la comunidad. En el módulo 5 se incluye más orientación sobre la comunicación.

9. Cadena de notificación

Los programas contra las ETD deben contar con un plan claro que indique a quién se debe notificar y en qué plazo cuándo ocurren eventos adversos. Cuando se presentan eventos adversos graves o de otro tipo que requieren investigación y respuesta adicional, los supervisores de los distribuidores de medicamentos en la comunidad, por lo general, se comunicarán con los oficiales de salud del distrito, quienes notificarán al personal del programa contra las ETD, quienes a su vez notificarán a otras personas a nivel nacional e internacional.

10. Investigación

Se debe entablar una investigación si el evento adverso cumple cualquiera de las siguientes características: 1) es un evento adverso grave; 2) afecta a un grupo de personas; 3) causa inquietud o preocupación importantes; 4) es probable que se deba a un error operativo; 5) es inexplicable o 6) las regulaciones nacionales lo exigen.

En condiciones normales, los funcionarios de salud y de los organismos reguladores se encargan de la investigación a nivel nacional. Dichos funcionarios entrevistan a los testigos, revisan la cadena de acontecimientos que condujeron a los EAG, y analizan si el evento adverso fue causado por los medicamentos para las ETD. A veces, se envían muestras de los medicamentos a un laboratorio para que se analice su calidad y pureza. Es posible que se entreviste a los distribuidores de medicamentos en la comunidad y se les pregunte sobre las circunstancias del evento para hacerlos partícipes de la investigación. Además, los distribuidores de medicamentos pueden desempeñar un papel clave a la hora de tranquilizar a la comunidad. A partir de la investigación, los funcionarios de salud enviarán la notificación al organismo nacional regulador de medicamentos.

11. Resumen

El manejo adecuado de los eventos adversos es esencial para mantener la confianza en los programas contra las ETD. Aunque los eventos adversos graves son infrecuentes, cuando ocurren, pueden tener una repercusión negativa importante en los programas contra las ETD. Vale la pena estar preparado.

Módulo 5: Comunicación

1. Bienvenida

Le damos nuevamente la bienvenida a la serie de módulos de capacitación de la OMS que acompañan el manual principal. En estos módulos se explica cómo planificar, preparar y administrar de forma segura los medicamentos para el tratamiento de enfermedades tropicales desatendidas (ETD) (o enfermedades infecciosas desatendidas). En este módulo se aborda la comunicación y su importancia antes, durante y después de la quimioprofilaxis.

2. Objetivos formativos

Los objetivos formativos de este módulo son los siguientes:

- Comprender la importancia de la comunicación para la administración segura de medicamentos durante la quimioprevención.
- Familiarizarse con los elementos de un plan de comunicaciones de seguridad para la quimioprofilaxis.
- Conocer los desafíos comunes de las comunicaciones en los programas contra las ETD.
- Entender la importancia de abordar de manera rápida y eficiente los rumores y la propagación de información incorrecta relacionada con la quimioprofilaxis.

3. Comunicación y quimioprofilaxis

Una buena comunicación es esencial para asegurar la participación de la comunidad y la aceptación de la quimioprofilaxis. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad, al ser miembros de la comunidad y representantes de los programas contra las ETD, desempeñan una función esencial para la comunicación. Son responsables de comprender las preocupaciones de la comunidad y transmitir esta información a los funcionarios del programa contra las ETD. También deben transmitir los mensajes de salud a las comunidades y facilitar la participación de la comunidad en la quimioprofilaxis.

Una buena comunicación sobre la seguridad requiere experiencia, preparación, capacitación y práctica. Esto es cierto, en especial, cuando ocurren eventos adversos graves o cuando circulan rumores o información errónea sobre la quimioprofilaxis.

4. Comunicación sobre seguridad antes de la quimioprofilaxis

La comunicación es esencial para alcanzar una cobertura de medicamentos alta. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben recibir capacitación para compartir información sobre las enfermedades en tratamiento, la seguridad y la eficacia de los medicamentos que se utilizarán en la quimioprofilaxis y el riesgo de eventos adversos específicos. Además, deben informar a la comunidad sobre cómo y dónde solicitar atención cuando ocurren reacciones adversas. Es posible que se requiera la adaptación de los mensajes a diferentes grupos dentro de la comunidad. Esta información se puede compartir a través de las redes sociales, en materiales escritos y en las reuniones con líderes comunitarios. La comunicación debe fluir en ambas direcciones. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben escuchar con atención las preocupaciones de los miembros de la comunidad, abordar los rumores y prestar atención a los medios sociales y otros canales de comunicación informales.

5. Preparación para la comunicación sobre la seguridad en situaciones difíciles

La función de los distribuidores de medicamentos en la comunidad como intermediarios entre el programa contra las ETD y la comunidad implica desafíos de comunicación que van más allá de la entrega de mensajes. Pueden surgir situaciones en las que se perciba una contradicción entre las lealtades del distribuidor como miembro de la comunidad y su compromiso con la seguridad del programa. Superar estas situaciones requiere una comunicación clara y hábil. Durante la capacitación, el uso de situaciones hipotéticas o escenarios es una forma eficiente de preparar a los distribuidores de medicamentos en la comunidad para enfrentar estos desafíos.

En la guía sobre situaciones hipotéticas que acompaña este módulo se incluyen los siguientes cuatro escenarios para las sesiones de capacitación.

- Una madre acompañada de su hija, que está muy inquieta, que le pide al distribuidor de medicamentos en la comunidad que le entregue el medicamento para dárselo a la niña más tarde.
- El jefe de una aldea que le pide al distribuidor de medicamentos de su comunidad que le dé algunos comprimidos para llevar a casa.
- Un distribuidor de medicamentos en la comunidad que, como resultado de seguir las pautas de seguridad de no obligar a los niños a tomar medicamentos, es regañado por su supervisora por no lograr una mayor cobertura de medicamentos.

- Un hombre que insiste en que su hijo pequeño puede recibir comprimidos en lugar de la suspensión oral de azitromicina durante el tratamiento masivo para el tracoma.

6. Comunicación sobre seguridad durante la quimioprofilaxis

La interacción fluida entre el distribuidor de medicamentos en la comunidad y la persona que recibe el medicamento contra la ETD es crucial para la seguridad durante la quimioprofilaxis. Los mensajes clave sobre la seguridad que se deben transmitir durante la quimioprofilaxis se presentaron en los módulos anteriores, y se revisan de nuevo aquí.

- Organice el sitio donde se lleva a cabo la quimioprofilaxis para que los miembros del equipo se puedan comunicar de manera eficaz (por ejemplo, que se vean y escuchen entre sí).
- Mantenga el orden. Pida a los participantes que sean pacientes y esperen su turno.
- Asegúrese de que los adultos den su consentimiento y que los niños acepten el tratamiento.
- Pregunte de manera explícita a los participantes sobre los criterios de exclusión relevantes y evalúe con atención la edad y la altura para garantizar una dosificación adecuada.
- Si administra medicamentos que no deben usarse durante el embarazo, pregunte a las mujeres en edad reproductiva la fecha de su último período menstrual o determine de otra manera si están embarazadas.
- Insista en observar de manera directa todos los tratamientos, incluso si los padres afirman que tratarán a sus hijos más tarde.
- Nunca obligue a los niños a ingerir medicamentos para las ETD, evite tapparles la nariz para hacerlos tragar o empujarles la cabeza hacia atrás durante la administración del medicamento; todo esto aumenta el riesgo de atragantamiento. Nunca permita que nadie más utilice estos métodos con los niños.
- Ante niños incómodos, irritables o que se resisten a tomar los medicamentos para las ETD, instruya al padre, la madre o el acompañante a que se tome un momento para calmar al niño con el fin de que reciba el tratamiento.
- Instruya a los participantes sobre las reacciones adversas anticipadas y el lugar donde pueden solicitar atención.

7. Comunicación cuando ocurren eventos adversos

La comunicación clara cuando ocurren eventos adversos es esencial. La acción inmediata más importante es atender al paciente, compasión y preocupación. Si se necesita atención médica, solicítela de manera explícita y llame para obtener personal de apoyo si es necesario.

Mientras hace esto, evalúe la situación para comprender lo que sucedió. Es importante centrarse en los hechos y evitar asignar culpas. Trate de transmitir una sensación de calma y capacidad de respuesta. Una vez que la situación inmediata está bajo control, es importante informar a la comunidad sobre lo que sucedió y restaurar la confianza. Si el evento adverso es grave o hay pánico o preocupación generalizadas, es posible que se designe un portavoz oficial del distrito o del programa nacional contra las ETD. El distribuidor de medicamentos en la comunidad cumple una función importante al ayudar a los funcionarios de salud a comprender y abordar las preocupaciones de la comunidad. Escuchar las preocupaciones de la comunidad es un paso importante para reconstruir la confianza.

8. Consejos para la comunicación

8.1 Eventos adversos

A continuación, se presentan consejos útiles:

- Projete una imagen fuerte, empática y competente sobre sí mismo y el programa contra las ETD.
- Establezca los temas sobre los que no se debe hablar (por ejemplo, culpar a una persona o especular sobre la causa antes de finalizar la investigación).
- Sea sincero. No mienta nunca. Si no sabe la respuesta a una pregunta, diga que no lo sabe y prometa encontrar la respuesta (por ejemplo, “No lo sabemos en este momento, pero hemos adoptado medidas para obtener la respuesta a esa pregunta”).
- Evite la improvisación y los comentarios casuales. Mantenga la seriedad, las bromas pueden ser desastrosas.
- Utilice frases sencillas y ofrezca ejemplos para aclarar el significado.
- Sea consciente del lenguaje corporal, muy importante para las percepciones. Practicar con antelación puede ser muy útil para aumentar la autoconciencia sobre el lenguaje corporal.
- Sea responsable: no actúe de manera defensiva, acepte la responsabilidad apropiada según su posición.
- Sea receptivo: esté disponible para reunirse con los miembros de la comunidad.

8.2 Rumores

Incluso si los eventos adversos no están relacionados con los medicamentos utilizados en la quimioprofilaxis, los rumores y la información errónea pueden desencadenar rápidamente una crisis si no se controlan de manera adecuada o no se ha planificado una respuesta de antemano. En casos de “enfermedad psicógena masiva”, varias personas se enferman sin una causa física conocida para sus síntomas. Estos eventos a veces son

devastadores para los programas contra las ETD si no se abordan de manera rápida y eficiente. Además de tratar, investigar y notificar los eventos adversos, como se describe en otros módulos, es importante responder a los rumores. Una respuesta eficiente a los rumores exige cada vez más el uso de los medios sociales. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad pueden ayudar a vigilar las plataformas de medios sociales en su área, así como al público a los que llegan e influyen. Como miembros y líderes de confianza en la comunidad, también pueden ser muy útiles para proporcionar información objetiva, contrarrestar la información errónea y establecer la calma.

9. Resumen

La comunicación es esencial para la seguridad de los programas contra las ETD, y el distribuidor de medicamentos en la comunidad cumple una función esencial en la comunicación, tanto del programa a la comunidad como de la comunidad al programa. Se requiere comunicación antes, durante y después de la quimioprofilaxis, y es esencial cuando ocurren eventos adversos graves o rumores.

La comunicación eficiente es una habilidad que se puede aprender y requiere práctica. Este módulo incluye una sección práctica con situaciones hipotéticas que facilita el fortalecimiento de las habilidades de comunicación y negociación.

Guía práctica para aprender a enfrentar situaciones de comunicación difíciles

Escenarios para la capacitación de los distribuidores de medicamentos en la comunidad

Manual del facilitador	Páginas 1-21
Resumen de habilidades	Páginas 22-25
Manual del participante	Páginas 26-42
Situaciones prácticas	Páginas 43

Manual del facilitador

Las comunidades afectadas por enfermedades tropicales desatendidas (ETD) reciben el tratamiento medicamentoso para estas enfermedades mediante la administración masiva de medicamentos (AMM), por lo general, una o dos veces al año. Estas enfermedades incluyen el tracoma, las geohelmintiasis, la oncocercosis, la esquistosomiasis y la filariasis linfática. Durante el último decenio, los programas contra las ETD han empleado distribuidores de medicamentos en la comunidad y maestros (en especial, para la geohelmintiasis y la esquistosomiasis) para la AMM.

Los medicamentos utilizados durante la AMM son seguros. Sin embargo, se han presentado casos, muy infrecuentes, de atragantamiento de niños pequeños cuando reciben los medicamentos, y algunos han muerto como consecuencia de ello. El factor vinculado con mayor frecuencia con las muertes por atragantamiento ha sido obligar a un niño a tomar el medicamento, en especial comprimidos, en contra de su voluntad.

El objetivo de este manual es ayudar a los capacitadores y movilizadores a guiar a los distribuidores de medicamentos en la comunidad para prevenir las muertes por atragantamiento durante la AMM. El manual incluye cuatro situaciones específicas que los distribuidores de medicamentos podrían enfrentar durante la AMM. Además, cada escenario se acompaña de las habilidades que se prevé desarrollar. Estos escenarios pueden adaptarse al contexto local y según las habilidades necesarias. Cada escenario se puede usar de manera independiente o en combinación con los demás.

Esta guía se diseñó para capacitar, con un enfoque participativo, a los distribuidores de medicamentos en la comunidad con el fin de que desarrollen sus conocimientos, generen un debate y faciliten la administración segura de medicamentos para controlar y eliminar las ETD.

Cómo se utiliza este manual

Este manual consta de 4 secciones, cada una con una situación hipotética o escenario y con instrucciones paso a paso para la escenificación de las situaciones por parte de los distribuidores de medicamentos en la comunidad. Para facilitar la navegación por el manual, cada sección incluye las siguientes ayudas visuales.

Los escenarios y las habilidades se resaltan en

Azul

Las preguntas para el análisis se resaltan en

Verde

Las conclusiones clave se resaltan en

Amarillo

- Las escenas y las opciones para los “actores” están organizados en cuadros.
- Las indicaciones para los instructores se resaltan en *cursiva* o en **negrita**.
- Los consejos y ejemplos se resaltan en texto de color azul.

Materiales necesarios:

- Rotafolio y marcadores
- Copias de los folletos con los escenarios para los participantes

Sección 1

- *Explique a los participantes que en escenas para ayudarlos a comprender posibles situaciones problemáticas durante la AMM.*

Recuerde: Estos escenarios se diseñaron para facilitar el aprendizaje participativo de los distribuidores de medicamentos en la comunidad. No se concibieron para usarse en una conferencia o taller tradicional.

- *Invite a alguien del grupo a leer el escenario en voz alta. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben usar el manual del participante. Espere el tiempo suficiente para que los participantes formulen sus observaciones.*
- *El escenario que sigue ayudará a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a perfeccionar las siguientes habilidades:*
 - Identificar y comprender el conflicto presentado en la escena.
 - Comunicar sus expectativas y responsabilidades.
 - Considerar las opciones.
 - Elegir la mejor respuesta.

Escenario 1:

Una madre joven camina 3 km para traer a su hija de 2 años al sitio de distribución de AMM más cercano. Se une a la larga fila haciendo todo lo posible para calmar a su hija que está cansada y hambrienta después del prolongado viaje. Cuando se acerca al distribuidor de medicamentos en la comunidad, la niña rechaza el medicamento, patea y grita. El distribuidor de medicamentos le pide con impaciencia que se aparte mientras calma a la niña y que deje pasar a la siguiente persona.

La madre protesta, diciendo que ha estado haciendo fila durante mucho tiempo y exige que el distribuidor de medicamentos le entregue el medicamento para dárselo a la niña ella misma.

Habilidades: Gestión de conflictos, comunicación, empatía y negociación

- *Invite a un voluntario a interpretar a Konjo, la joven madre, y a otro voluntario a interpretar a Abel, el distribuidor de medicamentos en la comunidad de turno..*

Escena

Actor	Diálogo
Konjo	He estado en la fila durante 2 horas. Por favor, deme los medicamentos para que yo pueda dárselos a mi hija cuando lleguemos a la casa y ella se haya calmado.
Abel	No, por favor, no puedo darle el medicamento para que se lo lleve a su casa porque me entrenaron para administrarlo directamente yo mismo.
Konjo	Seguro que puede hacer una excepción. Yo sé cómo alimentar a mi propia hija.
Abel	Sí, entiendo que usted es capaz de alimentar muy bien a su hija, pero me han dado instrucciones específicas para garantizar que su hija reciba el tratamiento de manera segura.
Konjo	<i>*Insistentemente*</i> ¡Entréguelo y se lo doy cuando llegue a mi casa!
Abel	<i>*Tratando de razonar*</i> Si se lo entrego, entonces tendría que hacer lo mismo con todos y no es posible llevar el registro de todas las personas que reciben los medicamentos. Estas son las reglas, por favor hágase a un lado y espere o regrese mañana.
Konjo	No puedo esperar más, ¡debo llegar a casa para empezar a limpiar y preparar comida! ¡Mi esposo estará muy enojado!

- *Interpreten el diálogo e invite a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a **definir el problema**.*
- *Utilice las siguientes indicaciones para generar un debate sobre el escenario en cuestión. Anote los puntos de análisis más importantes en un rotafolio. Puede usar a un voluntario del grupo o tomar notas mientras promueve el debate.*

Paso 1: Definición del problema

Primero debemos considerar a los participantes y lo que está en juego. Usando las siguientes indicaciones (**Explique, Pregunte y Destaque**), dirija el debate en grupo.

- **Explique:** *Cada uno de los personajes representa intereses y prioridades diferentes y contrapuestos. La función de los distribuidores de medicamentos en la comunidad es responder a las obligaciones contrapuestas mientras mantienen la seguridad durante la distribución de los medicamentos.*
- **Pregunte:** *¿Qué está en juego para cada personaje? Considere cómo las preocupaciones e intereses de cada personaje podrían afectar la distribución segura de los medicamentos.*

Ejemplo:

Abel podría pensar: “Mi supervisor se molestará mucho” o “¿Cuáles son las consecuencias de entregar el medicamento a madres en situaciones similares?”

Konjo podría pensar: “Si no llego temprano a casa, mi esposo se molestará” o “Vine hasta aquí y no puedo irme con las manos vacías o sin que mi hija reciba los medicamentos”.

Consejo: Puede permitir que los participantes trabajen en grupos de dos o más para fomentar una mayor participación. Si permite el trabajo en grupos, proporcione a cada grupo papel de rotafolio y marcadores para que anoten los puntos clave del análisis. Asegúrese de caminar por la sala e involucrar a los participantes. Después de completar la sección definición del problema, llame a uno o dos grupos para compartir el análisis con el grupo general.

- **Destaque:** Para Abel, su deber profesional en la distribución segura de los medicamentos, su reputación como protector de la salud de la comunidad y su sustento están en juego.

Ejemplo: Para Konjo, están en juego aspectos como el bienestar de su hija, sus obligaciones familiares y su reputación en la comunidad (el rechazo de su hija a recibir el medicamento se podría interpretar como que ella es incapaz de controlarla).

- **Pregunte:** ¿Quién más participa o tiene una repercusión en la toma de decisiones de cada personaje?
- **Destaque:** El supervisor de Abel, la International Trachoma Initiative (ITI), la familia de Konjo y la comunidad son ejemplos de partes interesadas que podrían influir en la decisión. Es importante destacar que la decisión final exige una distribución segura de los medicamentos.
- **Pregunte:** ¿Qué prioridades deben tener precedente en este escenario?
- **Destaque:** Aunque hay muchos temas a considerar, como una cobertura de medicamentos alta, las lealtades y la estabilidad laboral, la prioridad es la administración segura de los medicamentos. Está bien aceptar una cobertura de medicamentos un poco más baja para salvaguardar la salud de los miembros de la comunidad durante la AMM.

Paso 2: Determinar el mejor curso de acción

- Ahora que el grupo ha deliberado sobre el tema en cuestión, **determine el mejor curso de acción** en este escenario.
- El instructor puede usar las siguientes opciones para ayudar a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a sopesar las consecuencias (positivas o negativas) de cada curso de acción. Para las opciones que quedan fuera de esta lista, utilice el mismo marco para llegar a un curso de acción ideal en línea con las nuevas directrices de seguridad.

Opciones

1. Gritar a la mujer por no cumplir con las reglas y pedirle que se vaya, expresando que usted también tiene otras personas a las que atender.
2. Permitir que la mujer le dé una pequeña muestra del medicamento a la niña para alentarla a tomarse la solución.
3. Asegurarle a la mujer que su hija puede recibir el medicamento en otro momento.
4. Darle el medicamento a la mujer y explicarle exactamente lo que debe hacer cuando llegue a casa.
5. Pedirle a otro distribuidor de medicamentos en la comunidad que ayude a la mujer y a la niña, en el mismo lugar.

- 1. **Destaque:** En situaciones frustrantes como esta, es bastante tentador reaccionar de esta manera. Pero piense en quién se beneficia con esta acción. ¿Quién podría ser perjudicado? Nadie se beneficia con esta opción. Agravar la situación podría impedir que la madre y la niña participen en la AMM en el futuro. El distribuidor de medicamentos en la comunidad aparentemente cumple con las directrices de seguridad; sin embargo, a expensas de un posible daño a la madre.
- 2. **Destaque:** Esta opción es congruente con las directrices de seguridad. Pida la cooperación de la madre para garantizar la administración segura del medicamento y reducir al mínimo el daño mientras beneficia a la madre, a la niña y al distribuidor de medicamentos en la comunidad.
- 3. **Destaque:** Esta opción también es congruente con las directrices de seguridad. Asegure a la madre que existen arreglos para proporcionar el mismo servicio en otro momento. Esta opción aumenta al máximo el beneficio y al mismo tiempo reduce al mínimo el daño.
- 4. **Destaque:** Esta opción también es congruente con las directrices de seguridad. Con el fin de garantizar la seguridad, la administración de medicamentos debe llevarse a cabo en el sitio de AMM con supervisores capacitados.
- 5. **Destaque:** Pedir ayuda a otro administrador de medicamentos en la comunidad capacitado es una opción viable. Tenga cuidado para coordinar y comunicarse con claridad a fin de evitar confusiones al supervisar la cobertura y garantizar la seguridad.

Paso 3: Actuar

- *Debe tomarse una decisión y actuar para reducir al mínimo el daño al tiempo que se conserva la administración segura de los medicamentos durante la AMM.*

Pregunte: ¿Cuál es la medida deseada?

Destaque: Lo que se desea hacer en esta situación es administrar Zithromax© de manera segura mientras se satisfacen las necesidades de la mujer y la niña.

Pregunte: ¿Qué sistemas se han establecido para garantizar que se tomen las medidas deseadas?

Destaque: Se han establecido los siguientes sistemas para garantizar que se tome la acción deseada.

- Dar la bienvenida a la madre y explicarle cómo se administra el medicamento.
- Considerar usar ayudas como una cadena pequeña u objeto colorido para distraer a la niña. Es posible que los niños lloren por miedo al dolor de una inyección o una vacuna.
- Reforzar los tres mensajes siguientes a las madres: cómo preparar al niño cuando se acerca el distribuidor de medicamentos en la comunidad, cómo sostener al niño durante la administración del medicamento y cómo calmar al niño después. Una madre bien informada ayudará y hará todo lo posible para garantizar que el niño reciba bien el medicamento.

Refuerce los siguientes mensajes clave:

- Reconozca el conflicto y considere las influencias contrapuestas.
- Procure satisfacer las necesidades de la mujer y la niña sin socavar la seguridad.
- Es aceptable que la cobertura de medicamentos sea más baja.
- Cuando todas las opciones fallan, busque el apoyo del supervisor de turno.

- *Explique a los participantes que actuarán en escenas para ayudarlos a comprender posibles situaciones problemáticas durante la AMM.*

Recuerde: Estos escenarios se diseñaron para facilitar la participación de los distribuidores de medicamentos en la comunidad. No se concibieron para usarse en una conferencia o taller tradicional.

- *Invite a alguien del grupo a leer el escenario en voz alta. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben usar el manual del participante. Espere el tiempo suficiente para que los participantes formulen sus observaciones.*
- *El escenario que sigue ayudará a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a perfeccionar las siguientes habilidades:*

- Comunicar las directrices de seguridad de los medicamentos de manera eficaz.
- Ser capaz de discernir obligaciones complicadas.
- Determinar cuál es la mejor solución.
- Considerar las opciones.

Escenario 2:

El jefe de una comunidad se acerca a un distribuidor de medicamentos durante la administración masiva de medicamentos. Observa que hay muchas cajas de comprimidos y, en privado, le pide al distribuidor que le entregue 3 dosis de medicamentos para llevar a casa y dárselas a sus hijos. Estima que, dado que hay bastantes medicamentos, no habría ninguna repercusión negativa al sacar los 3 comprimidos.

Comunicación, liderazgo y toma de decisiones

- *Invite a un voluntario a interpretar a David, el distribuidor de medicamentos de turno, y a otro a interpretar a Esteban, el jefe de la comunidad.*

Escena

Actor	Diálogo
Esteban	David, ¿cómo está? Necesito su ayuda. Tengo tres niños pequeños en casa que aún no han recibido ningún medicamento. ¿Por qué no me da tres comprimidos para mis hijos en casa?
David	Al darse cuenta de la posición de Esteban como jefe de la comunidad, David reflexiona sobre qué decir. Después de una larga pausa, sacude la cabeza indicando que no puede entregarle los comprimidos.
Esteban	En lugar de discutir con David, exige hablar con el supervisor.
David	El jefe tampoco estará de acuerdo. Queremos que nuestra comunidad esté protegida de las enfermedades. Para hacer esto, debemos trabajar juntos para garantizar que solo el personal capacitado proporcione los medicamentos durante la administración. Por favor, traiga a sus hijos mañana y me aseguraré de que reciban las dosis.
Esteban	Insatisfecho, comienza a alejarse en busca del supervisor.
David	Le pide a Esteban que espere.

- *Interpreten el diálogo e invite a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a **definir el problema**.*
- *Utilice las siguientes indicaciones para generar un debate sobre el escenario en*

cuestión. Anote los puntos de análisis más importantes en un rotafolio. Puede usar a un voluntario del grupo o tomar notas mientras promueve el debate.

Paso 1: Definición del problema

Primero debemos considerar a los participantes y lo que está en juego. Usando las siguientes indicaciones (**Explique, Pregunte y Destaque**), dirija el debate en grupo.

- **Explique:** *Es posible que se presenten oportunidades para el desvío de medicamentos destinados a la AMM, debido a que los distribuidores de medicamentos son miembros de estas comunidades y han establecido relaciones y lealtades.*

Pregunte: *¿De qué manera la decisión de David afecta su relación con el jefe de la comunidad?*

Destaque: *Si bien la responsabilidad inmediata de David es distribuir los medicamentos de manera segura, después de la AMM, él seguirá siendo miembro de esta comunidad. La solución también debe preservar su reputación y reducir al mínimo las consecuencias no deseadas que podrían surgir como resultado de la decisión.*

Pregunte: *Analice si realmente importa si David decide entregar al jefe los tres comprimidos. ¿Cuáles son los intereses morales contrapuestos en este escenario?*

Destaque: *Si David le entrega al jefe los tres comprimidos podría aumentar la cobertura; sin embargo, el distribuidor de medicamentos no podrá garantizar la entrega segura de esos medicamentos. En esta situación, el distribuidor de medicamentos debe proponerle al jefe que traiga los niños en otro momento.*

Pregunte: *¿Cómo se demuestra la función de liderazgo de David en este escenario?*

Destaque: *David se comunicó bien al explicar sus responsabilidades, además de las otras responsabilidades de los distribuidores de medicamentos en la comunidad. Asumió su responsabilidad frente a la comunidad y evitó frustrar al jefe.*

Paso 2: Determinar el mejor curso de acción

- *Ahora que el grupo ha deliberado sobre el tema en cuestión, **determine el mejor curso de acción** en este escenario.*
- *El instructor puede usar las siguientes opciones para ayudar a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a sopesar las consecuencias (positivas o negativas) de cada curso de acción. Para las opciones que quedan fuera de esta lista, utilice el mismo marco para llegar a un curso de acción ideal en línea con las nuevas directrices de seguridad.*

Opciones

- 1 El distribuidor de medicamentos en la comunidad aclara sus funciones al jefe y mantiene las prioridades de la comunidad.
- 2 Permite que el jefe hable con el supervisor.
- 3 Llama a un compañero distribuidor de medicamentos de turno para que lo ayude.
- 4 Acepta entregarle con discreción tres comprimidos al jefe.

1. **Destaque:** Esta opción es la respuesta ideal en situaciones de esta naturaleza. Los miembros de la comunidad esperan que los distribuidores de medicamentos administren de manera segura el Zithromax® durante la AMM, y también esperan que se hagan responsables de sus deberes, todo lo cual ejemplifica las cualidades de un líder.
2. **Destaque:** Esta opción es apropiada en situaciones muy difíciles donde la decisión ideal requeriría la participación del supervisor de turno. Sin embargo, tenga en cuenta que es importante que el distribuidor de medicamentos de turno tome la mejor decisión por sí solo, mientras conserva la seguridad del medicamento.
3. **Destaque:** Pedir la participación de otro distribuidor de medicamentos quizás complique aún más la situación. Es mejor que los distribuidores de medicamentos de turno manejen los casos con comunicaciones claras sobre las funciones y responsabilidades mientras conservan la administración segura de los medicamentos.
4. **Destaque:** Esta opción compite con el objetivo general de mantener la administración segura de medicamentos. Los distribuidores de medicamento nunca deben entregar medicamentos a nadie fuera de la AMM. Deben asegurarse de que solo los distribuidores de medicamentos capacitados distribuyan el medicamento a cada una de las personas previstas durante la AMM.

Paso 3: Actuar

- *Debe tomarse una decisión y actuar para reducir al mínimo el daño al tiempo que se conserva la administración segura de los medicamentos durante la AMM.*

Pregunte: ¿Cuál fue la acción deseada?

Recalque:

- El distribuidor de medicamentos en la comunidad debe enfatizar que el número de medicamentos disponibles se calculó para cubrir de manera exacta la población en cuestión. Si faltan algunas dosis, no se podrá administrar la dosis del medicamento

a todos los niños.

- También deben informar al jefe que solo los distribuidores de medicamentos en la comunidad están capacitados para administrar dosis a los niños.
- El distribuidor de medicamentos en la comunidad tendrá que usar un lenguaje claro para evitar causar frustración al jefe.
- El distribuidor de medicamentos en la comunidad debe hacerse responsable de su deber como distribuidor de medicamentos.
- El distribuidor de medicamentos en la comunidad debe decidir si es importante administrar las dosis o proponer que asistan todos los hijos del jefe en otro momento.

Pregunte: ¿Qué sistemas se han establecido para garantizar que se tomen las medidas deseadas?

Destaque: Se han establecido los siguientes sistemas para garantizar que se tome la medida deseada.

- Organizar el sitio de AMM y preparar a los voluntarios para reducir al mínimo la confusión y garantizar el orden durante la AMM que promueve la seguridad.
- Observación directa de la administración de todos los tratamientos con Zithromax®.
- Volver a marcar o preparar nuevas dosis de 16 ml, 19 ml y 25 ml del polvo para suspensión.
- Contar con el apoyo del supervisor de turno.

Refuerce los siguientes mensajes clave:

- Observación directa de la administración de todos los tratamientos con Zithromax®.
- Sugiera un día alternativo para llevar a los niños al servicio de AMM.
- Es aceptable que la cobertura de medicamentos sea más baja.
- Cuando todas las opciones fallan, busque el apoyo del supervisor de turno.

Sección 3

- *Explique a los participantes que actuarán en escenas para ayudarlos a comprender posibles situaciones problemáticas durante la AMM.*

Recuerde: *Estos escenarios se diseñaron para facilitar la participación de los distribuidores de medicamentos en la comunidad. No se concibieron para usarse en una conferencia o taller tradicional.*

- *Invite a alguien del grupo a leer el escenario en voz alta. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben usar el manual del participante. Espere el tiempo suficiente para que los participantes formulen sus observaciones.*
- *El escenario que sigue ayudará a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a perfeccionar las siguientes habilidades:*
 - Comunicar de manera eficiente la seguridad de los medicamentos.
 - Mantener la resiliencia en situaciones tensas.
 - Determinar cuál es la mejor solución.
 - Considerar las opciones.

Escenario 3:

El supervisor del distribuidor de medicamentos en la comunidad lo está reprendiendo por no lograr una cobertura de medicamentos lo suficientemente alta, en especial, en los niños de corta edad; sin embargo, el distribuidor simplemente está “siguiendo las nuevas directrices” que alientan a los distribuidores a no forzar a los niños que se resisten a tomar los medicamentos.

Habilidades: Resiliencia, capacidad de acción, comunicación y negociación

- *Invite a un voluntario a interpretar a Julieta, la supervisora, y a otro voluntario a interpretar a Ahmed, el distribuidor de medicamentos en la comunidad que recibe la amonestación.*

Escena

Actor	Diálogo
Julieta	Visiblemente frustrada, entra en la habitación donde Ahmed completa una documentación. Esta vez no hemos cumplido nuestro objetivo. ¿Qué ha pasado?
Ahmed	No estoy seguro, pero dado que estamos siguiendo las nuevas directrices, nuestras cifras no han cambiado o han disminuido con el crecimiento de la población.
Julieta	¿Esto significa que debemos descuidar nuestros objetivos? Tenemos que enviar nuestros informes y usted sabe que debemos cumplir los objetivos.
Ahmed	Señora, estoy haciendo todo lo posible.
Julieta	Tal vez debe esforzarse más. Nuestros trabajos dependen de ello.
Ahmed	Pero Julieta, según la International Trachoma Initiative no seremos penalizados si nuestra cobertura es inferior a la habitual.
Julieta	¿Se ha olvidado usted quién está a cargo?

- *Interpreten el diálogo e invite a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a **definir el problema**.*
- *Utilice las siguientes indicaciones para generar un debate sobre el escenario en cuestión. Anote los puntos de análisis más importantes en un rotafolio. Puede usar a un voluntario del grupo o tomar notas mientras promueve el debate.*

Paso 1: Definición del problema

Primero debemos considerar a los participantes y lo que está en juego. Usando las siguientes indicaciones (**Explique, Pregunte y Destaque**), dirija el debate en grupo.

- **Explique:** *Este escenario presenta un conflicto interno entre varias partes interesadas. Julieta es responsable de dirigir las actividades de los distribuidores de medicamentos en la comunidad mientras que garantiza el cumplimiento de las tareas administrativas. Su sustento y su reputación ante la ITI están en juego. Para Ahmed están en juego su responsabilidad con la comunidad, su sustento y su relación con la supervisora.*

Pregunte: ¿Cuáles son las preocupaciones de Julieta? ¿Cuáles son las preocupaciones de Ahmed?

Refuerce: Si bien ambas partes deberían haber recibido capacitación sobre las nuevas directrices, es importante reconocer que pueden persistir expectativas o presiones para lograr una cobertura alta. En situaciones como esta, reconozca el conflicto y negocie un camino a seguir con el supervisor.

Ejemplo: Los intereses de Julieta y Ahmed están contrapuestos. Por un lado, Julieta está preocupada por la baja cobertura y su capacidad como supervisora; por otro lado, Ahmed reconoce que una cobertura un poco más baja es aceptable, pero no quiere contradecir a su jefa.

Consejo: En situaciones similares donde la lucha de poder y la autoridad pueden influir en la toma de decisiones, considere usar los siguientes métodos para suavizar la situación y negociar la mejor resolución mientras conserva la seguridad.

- Mantenga la compostura y escuche primero en lugar de reaccionar.
- Averigüe las preocupaciones de las otras partes.
- Reconozca que ha escuchado y que entiende la preocupación.
- Sugiera métodos para mejorar la cobertura de los medicamentos mientras se conserva la administración segura de medicamentos. (Consulte el material acompañante Qué hacer y qué no hacer)

Pregunte: ¿Debería Ahmed responder de acuerdo con su obligación con el supervisor o con la ITI?

Destaque: Ahmed puede señalar que las nuevas directrices subrayan que la distribución segura de medicamentos es un componente crítico de los programas de alta calidad. Debe tener cuidado de no causar frustración ni menoscabar su relación con la supervisora o la ITI.

Pregunte: ¿Cómo podrían los distribuidores de medicamentos desarrollar su capacidad de acción y resiliencia al responder a situaciones similares?

Destaque: Comprenda que este tipo de situaciones a veces surge por estrés o agotamiento por la presión para alcanzar los objetivos. Como distribuidor de medicamentos en la comunidad, es importante ser precavido, mantenerse positivo y abordar la situación de una manera que no cause conflicto.

Paso 2: Determinar el mejor curso de acción

- Ahora que el grupo ha deliberado sobre el tema en cuestión, **determine el mejor curso de acción** en este escenario.
- El instructor puede usar las siguientes opciones para ayudar a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a sopesar las consecuencias (positivas o negativas) de cada curso de acción. Para las opciones que quedan fuera de esta lista, utilice el mismo marco para llegar a un curso de acción ideal en línea con las nuevas directrices de seguridad.

Opciones

1. Expresar de manera respetuosa que no está de acuerdo con el supervisor.
2. Denunciar el comportamiento de Julieta al representante de la ITI.
3. Comunicar con claridad los protocolos seguros de la AMM al supervisor.
4. Sugerir otras formas de aumentar la cobertura de medicamentos en la comunidad.

1. **Destaque:** Esta puede ser una opción viable; sin embargo, a veces produce consecuencias indeseadas o roces en la relación laboral del distribuidor de medicamentos y su supervisor.
2. **Destaque:** Debe evitarse esta opción para no complicar la situación ni desencadenar consecuencias indeseadas que afecten el proceso de la AMM.
3. **Destaque:** Esta opción es ideal. Un distribuidor de medicamentos en la comunidad bien informado y que se exprese con claridad ejerce su capacidad de acción y cumple con las directrices de administración segura de medicamentos.
4. **Destaque:** Esta opción es ideal. Proponga otras formas (alentar a los padres, madres o tutores a calmar a los niños intranquilos, irritables o que se resisten a tomar Zithromax®, programar otro día para satisfacer las necesidades de AMM en la comunidad, llevar a cabo actividades de promoción de la salud o movilización educativa durante los eventos comunitarios) para aumentar la cobertura de medicamentos con el fin de garantizar que se reconoce la preocupación inmediata del supervisor al tiempo que mantiene la misión de la ITI.

Paso 3: Actuar

Pregunte: ¿Cuál es la medida deseada?

Destaque: Lo que se desea hacer en esta situación es comunicar con claridad los protocolos seguros de la AMM al supervisor y sugerir otras formas de aumentar la cobertura de medicamentos en la comunidad. Evite retar al supervisor; sin embargo, no ceda ante la intimidación.

Pregunte: ¿Qué sistemas se han establecido para garantizar que se tomen las medidas deseadas?

Destaque: Se han establecido los siguientes sistemas para garantizar que se tome la medida deseada.

- Comunicación clara del protocolo de seguridad durante la administración de medicamentos al supervisor y planteamiento de formas de aumentar la cobertura mientras se conserva la seguridad.
- Organización del sitio de AMM y preparación de los voluntarios para reducir al mínimo la confusión y garantizar el orden durante la AMM que promueve la seguridad.

- Observación directa de la administración de todos los tratamientos con Zithromax®.
- Ofrecer polvo para suspensión oral a cualquier persona que informe que tiene dificultades para tragar los comprimidos.

Refuerce los siguientes mensajes clave:

- Evite retar al supervisor.
- Comunique con claridad el protocolo de seguridad de los medicamentos.
- Es aceptable que la cobertura de medicamentos sea más baja.
- Sugiera métodos para mejorar la cobertura de medicamentos mientras se conserva la administración segura de medicamentos.

Sección 4

- *Explique a los participantes que actuarán en escenas para ayudarlos a comprender posibles situaciones problemáticas durante la AMM.*

Recuerde: Estos escenarios se diseñaron para facilitar la participación de los distribuidores de medicamentos en la comunidad. No se concibieron para usarse en una conferencia o taller tradicional.

- *Invite a alguien del grupo a leer el escenario en voz alta. Los distribuidores de medicamentos en la comunidad deben usar el manual del participante. Espere el tiempo suficiente para que los participantes formulen sus observaciones.*
- *El escenario que sigue ayudará a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a perfeccionar las siguientes habilidades:*
 - Tomar decisiones apropiadas con respecto a los procesos de la AMM.
 - Mantener las directrices de seguridad de los medicamentos durante la AMM.
 - Determinar cuál es la mejor solución.

Situación 4:

Un hombre y su hijo de 5 años se acercan al distribuidor de medicamentos en la comunidad que está administrando Zithromax® para el tracoma. El distribuidor de medicamentos comienza a preparar la solución oral de Zithromax® para el niño cuando otro distribuidor de medicamentos afirma que "este niño es lo suficientemente grande para recibir un comprimido". El padre del niño interviene diciendo que su hijo es un niño grande y que la solución oral es solo para bebés y niños pequeños.

Toma de decisiones, discernimiento y criterio

- *Invite a un voluntario a interpretar a Jonás, el primer distribuidor de medicamentos de turno, a otro voluntario a interpretar a Ahmed, el segundo distribuidor de medicamentos de turno y a un tercer voluntario a interpretar al padre del niño.*

Escena

Actor	Diálogo
Jonás	Grita “Siguiente”
Padre	Se acerca a Jonás acompañado por su hijo de 5 años. “Buen día, jefe”.
Jonás	Toma nota del niño y comienza a preparar la solución oral de Zithromax®.
Padre	Hola, ¿esa solución es para mi hijo?
Jonás	Sí, señor.
Ahmed	¿No es el niño demasiado grande para la solución oral?
Jonás	No, no lo es. Además, de acuerdo con las nuevas directrices, prefiero estar seguro y evitar riesgos.
Ahmed	El niño no es un bebé y es capaz de masticar un comprimido; no hay necesidad de preparar una solución.
Jonás	Estoy de acuerdo con Ahmed: mi hijo es grande.

- *Interpreten el diálogo e invite a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a **definir el problema**.*
- *Utilice las siguientes indicaciones para generar un debate sobre el escenario en cuestión. Anote los puntos de análisis más importantes en un rotafolio. Puede usar a un voluntario del grupo o tomar notas mientras promueve el debate.*

Paso 1: Definición del problema

Primero debemos considerar a los participantes y lo que está en juego. Usando las siguientes indicaciones (**Explique, Pregunte y Destaque**), dirija el debate en grupo.

Explique: En este escenario, un colega confronta al distribuidor de medicamentos frente al padre del niño, lo que crea un conflicto entre seguir las directrices de seguridad o ignorar públicamente al colega y al padre del niño. Esto también puede exacerbar el miedo del niño a recibir las dosis.

Pregunte: ¿Qué intereses morales están en conflicto?

Destaque: Si bien la intención de ambos distribuidores de medicamentos en la comunidad es proporcionar el medicamento apropiado para el niño, el desacuerdo durante el proceso de AMM puede crear las condiciones ideales para la confusión o podría interpretarse como incompetencia por parte del distribuidor de medicamentos. Siempre que se enfrente a situaciones similares, el distribuidor de medicamentos en la comunidad puede tomar las siguientes medidas:

1. Evitar discutir con el colega frente al padre del niño.
2. Esperar para administrar el medicamento en otra ocasión.
3. Asegurarle al padre del niño que se tomará una decisión con respecto al niño.

Ejemplo: Jonás podría pensar: “Lo que recuerdo de la capacitación es que proporcionemos polvo para suspensión a todos los menores de 7 años, sin importar su altura. Además, quiero mantener la seguridad durante la administración del medicamento”.

Ahmed podría pensar: “Este niño probablemente tiene la edad suficiente para alimentarse a sí mismo y de la misma manera puede masticar un comprimido cuando se le indique”.

Pregunte: ¿Por qué están en conflicto estos enfoques?

Destaque: El principio fundamental del deber profesional del distribuidor de medicamentos en la comunidad es la distribución segura de medicamentos a las comunidades que participan en la AMM. El razonamiento de Jonás y Ahmed quizás sea correcto en ambos casos; sin embargo, en esta situación, la solución ideal debería dar prioridad a la administración segura de medicamentos sin manchar la credibilidad de los distribuidores de medicamentos en la comunidad.

Pregunte: ¿Cómo puede el distribuidor de medicamentos tomar decisiones críticas de manera rápida "en el momento"?

Destaque: En situaciones que requieren la toma de decisiones rápidas, la probabilidad de error aumenta y por lo tanto es importante prestar atención y responder en lugar de reaccionar.

Paso 2: Determinar el mejor curso de acción

- *Ahora que el grupo ha deliberado sobre el tema en cuestión, **determine el mejor curso de acción** en este escenario.*
- *El instructor puede usar las siguientes opciones para ayudar a los distribuidores de medicamentos en la comunidad a sopesar las consecuencias (positivas o negativas) de cada curso de acción. Para las opciones que quedan fuera de esta lista, utilice el mismo marco para llegar a un curso de acción ideal en línea con las nuevas directrices de seguridad.*

Opciones

1. Pedirle al colega que ambos se pongan a un lado para analizar el protocolo de administración.
2. No administrar la dosis.
3. Responder de inmediato al compañero de trabajo para resolver el problema.
4. Llamar al supervisor de los distribuidores de medicamentos en la comunidad.

1. Destaque: Esta es una opción aceptable; sin embargo, tenga cuidado de no interrumpir el proceso de AMM o crear otra oportunidad de discusión entre los distribuidores de medicamentos en la comunidad.

2. **Destaque:** Esta también es una opción aceptable y es compatible con la administración segura durante la AMM.
3. **Destaque:** Evite discutir con el distribuidor de medicamentos frente al niño y el padre para no dar la impresión de que los dos distribuidores se contradicen entre sí.
4. **Destaque:** Esta opción es apropiada en situaciones muy difíciles donde la decisión ideal exigiría la participación del supervisor de turno. Sin embargo, es importante que el distribuidor de medicamentos de turno tome la mejor decisión por sí solo, mientras conserva la seguridad del medicamento.

Paso 3: Actuar

- Debe tomarse una decisión y actuar para reducir al mínimo el daño al tiempo que se conserva la administración segura de los medicamentos durante la AMM.

Pregunte: ¿Cuál es la medida deseada?

Destaque: Se pueden tomar las siguientes medidas deseadas.

- No administrar la dosis ni discutir con el distribuidor de medicamentos frente al niño y el padre para evitar dar la impresión de que los dos distribuidores se contradicen entre sí.
- Pedirle al colega retirarse ambos a un lado para discutir el protocolo de administración después de atender las necesidades de los demás.
- Asegurarle al padre del niño que se tomará una decisión con respecto al niño.
- El supervisor de los distribuidores de medicamentos en la comunidad tiene mucha experiencia y puede apoyar al distribuidor sobre qué decisión tomar ante casos similares.

Pregunte: ¿Qué sistemas se han establecido para garantizar que se tomen las medidas deseadas?

Destaque: Se han establecido los siguientes sistemas para garantizar que se tome la acción deseada.

- Volver a marcar o preparar nuevas dosis de 16, 19 y 25 ml del polvo para suspensión.
- Organización del sitio de AMM y preparación de los voluntarios para reducir al mínimo la confusión y garantizar el orden durante la AMM que promueve la seguridad.
- Observación directa de la administración de todos los tratamientos con Zithromax®.
- Ofrecer polvo para suspensión oral a cualquier persona que informe que tiene dificultades para tragar los comprimidos.

- Asegurar la disponibilidad del supervisor de turno para brindar apoyo.

Refuerce los siguientes mensajes clave:

- Evite discutir con el compañero de trabajo durante el proceso de AMM.
- Asegúrele al padre del niño que se tomará una decisión con respecto al niño.
- Es aceptable que la cobertura de medicamentos sea más baja.
- Cuando todas las opciones fallan, busque el apoyo del supervisor de turno.

Resumen de habilidades

Situación 1:

Una madre joven camina 3 km para traer a su hija de 2 años al sitio de distribución de AMM más cercano. Se une a la larga fila haciendo todo lo posible para calmar a su hija que está cansada y hambrienta después del viaje. Cuando se acerca al distribuidor de medicamentos en la comunidad, la niña rechaza el medicamento, pateo y grita. El distribuidor de medicamentos le pide con impaciencia que se aparte mientras calma a la niña y se dispone a atender a la siguiente persona.

La madre protesta, diciendo que ha estado haciendo fila por mucho tiempo y exige que el distribuidor de medicamentos le entregue el medicamento para dárselo a la niña ella misma.

Habilidades: Gestión de conflictos, comunicación, empatía y negociación

El escenario descrito antes representa uno de los problemas más frecuentes que enfrentan los distribuidores de medicamentos en la comunidad y las madres de niños cuando la infraestructura de salud es escasa en términos de personal, que a menudo tienen una carga de trabajo elevado y un tiempo limitado.

Para mitigar estos problemas se establecen las siguientes acciones:

1. Los supervisores deben tomar medidas como las que siguen:

- Capacitar a los distribuidores de medicamentos en la comunidad sobre buenas prácticas para la bienvenida de los pacientes
- Abogar por un aumento en el número de distribuidores de medicamentos para reducir la carga laboral
- Intervenir como mediador en caso de conflicto entre un distribuidor de medicamentos y la madre de un niño

2. Las responsabilidades de los distribuidores de medicamentos son las siguientes:

- Aprovechar las reuniones comunitarias para reforzar los mensajes de seguridad de los medicamentos antes de los días de administración
- Dar la bienvenida a la madre y explicar cómo se administra el medicamento.
- Usar ayudas como una cadena pequeña u objeto colorido para distraer a los niños. Es posible que los niños lloren por miedo al dolor de una inyección o una vacuna.

3. Madre del niño

- En general, las madres están abiertas a recibir información relacionada con el bienestar de sus hijos. En primer lugar, trate de explicar el protocolo de seguridad de los medicamentos.
- Refuerce los siguientes tres mensajes a las madres: cómo preparar al niño cuando se acerca el distribuidor de medicamentos en la comunidad, cómo sostener al niño durante la administración del medicamento y cómo calmar al niño después.
- Una madre bien informada ayudará y hará todo lo posible para garantizar que el niño reciba bien el medicamento.

Escenario 2:

El jefe de la comunidad se acerca a un distribuidor de medicamentos en la comunidad durante la administración masiva de medicamentos. Observa que hay muchas cajas de comprimidos y en privado le pide al distribuidor de medicamentos de turno que le entregue 3 dosis de medicamentos para llevar a casa y dárselas a sus hijos. Estima que, dado que hay bastantes medicamentos, no habría ninguna repercusión negativa al sacar los 3 comprimidos.

En este escenario, es deber del distribuidor de medicamentos en la comunidad de comunicarse bien y comprender sus responsabilidades:

- El distribuidor de medicamentos en la comunidad debe enfatizar que el número de medicamentos disponibles se calculó para cubrir de manera exacta la población en cuestión. Si faltan algunas dosis, no se podrá administrar la dosis del medicamento a todos los niños.
- También deben informar al jefe que solo los distribuidores de medicamentos en la comunidad están capacitados para administrar dosis a los niños.
- El distribuidor de medicamentos en la comunidad tendrá que usar un lenguaje claro para evitar causar frustración al jefe. Explíquele al jefe de la comunidad por qué no puede darle las dosis.
- El distribuidor de medicamentos en la comunidad debe asumir la responsabilidad con la comunidad y su deber como distribuidor de medicamentos.
- El distribuidor de medicamentos en la comunidad debe decidir si es importante administrar las dosis o proponer que asistan todos los hijos del jefe en otro momento.

Habilidades: Comunicación y liderazgo

Escenario 3:

El supervisor del distribuidor de medicamentos en la comunidad lo está reprendiendo por no lograr una cobertura de medicamentos lo suficientemente alta, en especial, en los niños pequeños; sin embargo, el distribuidor simplemente está “siguiendo las nuevas directrices” que alientan a los distribuidores de medicamentos a no forzar a los niños que se resisten a tomar los medicamentos.

Para los distribuidores de medicamentos en la comunidad:

Los distribuidores de medicamentos en la comunidad tienen mucha experiencia y son esenciales para el proceso de administración de medicamentos. Refuerce la importancia de sus funciones de la siguiente manera:

- Basándose en puntos clave de la capacitación previa sobre comunicación y habilidades de liderazgo.
- Reconozca y felicite cuando corresponda.
- Destaque las directrices nuevas que enfatizan la seguridad y la cobertura como componentes de los programas de alta calidad.

Para los supervisores de los distribuidores de medicamentos en la comunidad:

- Evite reprender a los distribuidores de medicamentos y considere la opción de reanudar la capacitación de los distribuidores de los medicamentos sobre la nueva directriz.
- Refuerce los mensajes clave y las habilidades de los distribuidores de medicamentos relacionadas con el trato de los niños que se niegan a tomar el medicamento.
- Asesore a los distribuidores de medicamentos sobre la necesidad de involucrar a las madres de los niños durante la administración porque conocen bien a sus hijos y saben la mejor manera de calmarlos.

Para niños en edad escolar:

- Negarse a tomar el medicamento es un problema menos frecuente en los niños en edad escolar, y el riesgo de atragantamiento es más bajo que para los de menor edad.
- Por lo general, obedecen y dejan de resistirse si un familiar influyente está presente durante la administración de la dosis. (Esta persona puede ser un hermano mayor o uno de los padres).
- El distribuidor de los medicamentos en la comunidad debe tranquilizar a los niños, pero no obligarlos a tomar las dosis.

Para los niños que reciben leche materna:

- El distribuidor de medicamentos debe involucrar a la madre del niño en todo el proceso de administración de las dosis. Si el niño continúa llorando, deje que la madre amamante y acune al bebé hasta que esté tranquilo antes de administrar el medicamento.

Habilidades: Resiliencia y capacidad de acción

Escenario 4:

Un hombre y su hijo de 5 años se acercan al distribuidor de medicamentos en la comunidad que está administrando Zithromax® para el tracoma. El distribuidor de medicamentos comienza a preparar la solución oral de Zithromax® para el niño cuando otro distribuidor de medicamentos afirma que “este niño es lo suficientemente grande para recibir un comprimido”. El padre del niño interviene diciendo que su hijo es un niño grande y que la solución de polvo oral es solo para bebés y niños pequeños.

En este escenario, un colega confronta al distribuidor de medicamentos frente al padre del niño, lo que crea un conflicto entre seguir las directrices de seguridad o ignorar públicamente al colega y al padre del niño. Esto también puede exacerbar el miedo del niño a recibir las dosis. Se deben considerar las siguientes medidas:

- La actitud del colega indica que puede ser necesaria más capacitación sobre las nuevas directrices de dosificación.
- No administrar la dosis ni discutir con el distribuidor de medicamentos frente al niño y el padre para evitar dar la impresión de que los dos se contradicen entre sí.
- Pida retirarse con el colega para discutir el protocolo de administración después de atender a las necesidades de los demás.
- Asegúrele al padre del niño que se tomará una decisión con respecto al niño.
- El supervisor de los distribuidores de medicamentos en la comunidad tiene mucha experiencia y puede brindar apoyo para determinar qué decisión tomar ante casos similares.

Toma de decisiones, discernimiento y criterio

Manual del participante

Las comunidades afectadas por enfermedades tropicales desatendidas (ETD) reciben el tratamiento medicamentoso para estas enfermedades mediante la administración masiva de medicamentos (AMM), por lo general, una o dos veces al año. Estas enfermedades incluyen el tracoma, las geohelmintiasis, la oncocercosis, la esquistosomiasis y la filariasis linfática. Durante la última década, los programas contra las ETD han usado distribuidores de medicamentos en la comunidad y maestros (en especial, para la geohelmintiasis y esquistosomiasis) para la AMM.

Los medicamentos utilizados durante la AMM son seguros. Sin embargo, se han presentado casos, muy infrecuentes, de atragantamiento de niños pequeños cuando reciben los medicamentos, y algunos han muerto como consecuencia de ello. El factor vinculado con mayor frecuencia con las muertes por atragantamiento ha sido obligar a un niño a tomar el medicamento, en especial comprimidos, en contra de su voluntad.

Este manual de participación está dirigido a distribuidores de medicamentos en la comunidad, agentes de divulgación sanitaria y agentes de salud comunitarios, por igual, para reforzar las prácticas de administración segura de los medicamentos con el fin de prevenir las muertes relacionadas con el atragantamiento durante la AMM. El manual incluye 4 escenarios específicos que los distribuidores podrían enfrentar durante la AMM. Además, cada escenario se acompaña de las habilidades específicas para aprender. Estos escenarios pueden adaptarse al contexto local y según las habilidades necesarias. Cada escenario se puede usar de manera independiente o en combinación con los otros.

Cómo se utiliza este manual

Este manual consta de cuatro secciones, cada una con un escenario e instrucciones paso a paso para la representación de las situaciones hipotéticas por parte de los distribuidores de medicamentos en la comunidad. Cada sección incluye los siguientes pasos para facilitar las actividades.

Paso 1: Definición del problema

En esta sección se le pedirá que piense en el escenario y considere qué problemas pueden estar en conflicto con la administración segura de medicamentos.

Paso 2: Determinar el mejor curso de acción

Una vez que analice los problemas presentados en el escenario, considere algunas soluciones.

Paso 3: Actuar

El último paso es tomar medidas. Analice qué sistemas existen para garantizar que se tomen las medidas deseadas que preservarán la administración segura de medicamentos al tiempo que se mejoran las habilidades de los distribuidores de medicamentos en la comunidad.

Sección 1

Escenario 1:

Una madre joven camina 3 km para traer a su hija de 2 años al sitio de distribución de AMM más cercano. Se une a la larga fila haciendo todo lo posible para calmar a su hija que está cansada y hambrienta después del viaje. Cuando se acerca al distribuidor de medicamentos en la comunidad, la niña rechaza el medicamento, pateo y grita. El distribuidor de medicamentos le pide con impaciencia que se aparte mientras calma a la niña y se dispone a atender a la siguiente persona.

La madre protesta, diciendo que ha estado haciendo fila por un período prolongado y exige que el distribuidor de medicamentos le entregue el medicamento para dárselo a la niña ella misma.

Escena

Actor	Diálogo
Konzo	He estado en la fila durante 2 horas. Por favor, deme los medicamentos para que yo pueda dárselos a mi hija cuando lleguemos a la casa y ella se haya calmado.
Abel	No, por favor, no puedo darle el medicamento para que se lo lleve a su casa porque me entrenaron para administrarlo directamente yo mismo.
Konzo	Seguro que podría hacer una excepción, yo sé cómo alimentar a mi propia hija.
Abel	Sí, entiendo que usted es capaz de alimentar muy bien a su hija, pero me han dado instrucciones específicas para garantizar que su niña sea tratada de manera segura.
Konzo	<i>*Insistentemente*</i> ¡Solo démelo y se lo doy cuando llegue a casa!
Abel	<i>*Tratando de razonar*</i> Si se lo entrego, entonces tendría que hacer lo mismo para todos y no es posible llevar el registro de todas las personas que reciben los medicamentos. Estas son las reglas, por favor hágase a un lado y espere o regrese mañana.
Konzo	No puedo esperar más, ¡debo llegar a casa para empezar a limpiar y preparar comida! ¡Mi esposo estará muy enojado!

➤ *Interpreten el diálogo y procedan a **definir el problema**.*

Paso 1: Definición del problema

- *Primero debemos considerar lo que está en juego para cada uno de los personajes. Utilice las siguientes preguntas como guía para interpretar el escenario y **definir el problema**.*

¿Qué está en juego para cada personaje? ¿Cómo podrían afectar la distribución segura de los medicamentos las preocupaciones e intereses de cada personaje?

¿Quién más participa o tiene una repercusión en la toma de decisiones de cada personaje?

¿Qué prioridades deben considerarse en este escenario?

Paso 2: Determinar el mejor curso de acción

Considere qué opciones resultarían en el mejor curso de acción o resolución. Puede trabajar con sus colegas para analizar y debatir cuál es la decisión apropiada.

Paso 3: Actuar

¿Cuál era la medida deseada?

¿Qué sistemas se han establecido para garantizar que se tomen las medidas deseadas?

Mensajes clave:

- Reconozca el conflicto y considere las influencias contrapuestas.
- Procure satisfacer las necesidades de la mujer y la niña sin socavar la seguridad.
- Es aceptable que la cobertura de medicamentos sea más baja.
- Cuando todas las opciones fallan, busque el apoyo del supervisor de turno.

Sección 2

Situación 2:

El jefe de la comunidad se acerca a un distribuidor de medicamentos en la comunidad durante la administración masiva de medicamentos. Observa que hay muchas cajas de comprimidos y en privado le pide al distribuidor de medicamentos en la comunidad que le entregue tres dosis de medicamentos para llevar a casa y dárselas a sus hijos. Estima que, dado que hay bastantes medicamentos, no habría ninguna repercusión negativa al sacar los tres comprimidos.

Habilidades: Comunicación, liderazgo y toma de decisiones

Escena

Actor	Diálogo
Esteban	David, ¿cómo está? Necesito su ayuda. Tengo tres niños pequeños en casa que aún no han recibido ningún medicamento. ¿Por qué no me da tres comprimidos para mis hijos en casa?
David	Al darse cuenta de la posición de Esteban como jefe de la comunidad, David reflexiona sobre qué decir. Después de una larga pausa, sacude la cabeza indicando que no puede entregarle comprimidos.
Esteban	En lugar de discutir con David, exige hablar con el supervisor.
David	El jefe tampoco estará de acuerdo. Queremos que nuestra comunidad esté protegida de las enfermedades. Para hacer esto, debemos trabajar juntos para garantizar que solo el personal capacitado proporcione los medicamentos durante la administración. Por favor, traiga a sus hijos mañana y me aseguraré de que reciban las dosis.
Esteban	Insatisfecho, comienza a alejarse en busca del supervisor.
David	Le pide a Esteban que espere.

➤ *Interpreten el diálogo y procedan a **definir el problema**.*

Paso 1: Definición del problema

➤ *Primero debemos considerar lo que está en juego para cada uno de los personajes. Utilice las siguientes preguntas como guía para interpretar el escenario y **definir el problema**.*

¿De qué manera la decisión de David afecta su relación con el jefe de la comunidad?

Analice si realmente importa si David decide entregar al jefe los tres comprimidos.
¿Cuáles son los intereses morales contrapuestos en este escenario?

¿Cómo se demuestra la función de liderazgo de David en este escenario?

Paso 2: Determinar el mejor curso de acción

Considere qué opciones resultarían en el mejor curso de acción o resolución. Puede trabajar con sus colegas para analizar y deliberar sobre la decisión apropiada.

Paso 3: Actuar

¿Cuál era la medida deseada?

¿Qué sistemas se han establecido para garantizar que se tomen las medidas deseadas?

Mensajes clave:

- Observación directa de la administración de todos los tratamientos con Zithromax©.
- Sugiera un día alternativo para llevar a los niños al servicio de AMM.
- Es aceptable que la cobertura de medicamentos sea más baja.
- Cuando todas las opciones fallan, busque el apoyo del supervisor de turno.

Sección 3

Situación 3:

El supervisor del distribuidor de medicamentos en la comunidad lo está reprendiendo por no lograr una cobertura de medicamentos lo suficientemente alta, en especial, en los niños pequeños; sin embargo, el distribuidor simplemente está “siguiendo las nuevas directrices” que alientan a los distribuidores a no forzar a los niños que se resisten a tomar los medicamentos.

Escena

Actor	Diálogo
Julieta	Visiblemente frustrada, entra en la habitación donde Ahmed completa una documentación. Esta vez no hemos cumplido nuestro objetivo. ¿Qué ha pasado?
Ahmed	No estoy seguro, pero dado que estamos siguiendo las nuevas directrices, nuestras cifras no han cambiado o han disminuido con el crecimiento de la población.
Julieta	¿Esto significa que debemos descuidar nuestros objetivos? Tenemos que enviar nuestros informes y usted sabe que debemos cumplir los objetivos.
Ahmed	Señora, estoy haciendo todo lo posible.
Julieta	Tal vez debe esforzarse más. Nuestros trabajos dependen de ello.
Ahmed	Pero Julieta, según la ITI no seremos penalizados si nuestra cobertura es inferior a la habitual.
Julieta	¿Se ha olvidado usted quién está a cargo?

➤ *Interpreten el diálogo y procedan a **definir el problema**.*

Paso 1: Definición del problema

➤ *Primero debemos considerar a los participantes y lo que está en juego. Usando las siguientes indicaciones (**Explique, Pregunte y Destaque**), dirija el debate en grupo.*

¿Cuáles son las preocupaciones de Julieta? ¿Cuáles son las preocupaciones de Ahmed?

¿Debería Ahmed responder de acuerdo con su obligación con el supervisor o con la ITI?

¿Cómo podrían los distribuidores de medicamentos desarrollar su capacidad de acción y resiliencia al responder a situaciones similares?

Paso 2: Determinar el mejor curso de acción

Considere qué opciones resultarían en el mejor curso de acción o resolución. Puede trabajar con sus colegas para analizar y deliberar sobre la decisión apropiada.

Paso 3: Actuar

¿Cuál era la medida deseada?

¿Qué sistemas se han establecido para garantizar que se tomen las medidas deseadas?

Mensajes clave:

- Evite retar al supervisor.
- Comunique con claridad el protocolo de seguridad de los medicamentos.
- Es aceptable que la cobertura de medicamentos sea más baja.
- Sugiera métodos para mejorar la cobertura de medicamentos mientras se conserva la administración segura de medicamentos.

Sección 4

Escenario 4:

Un hombre y su hijo de 5 años se acercan al distribuidor de medicamentos en la comunidad que está administrando Zithromax® para el tracoma. El distribuidor de medicamentos comienza a preparar la solución oral de Zithromax® para el niño cuando otro distribuidor de medicamentos afirma que “este niño es lo suficientemente grande para recibir un comprimido”. El padre del niño interviene diciendo que su hijo es un niño grande y que la solución oral es solo para bebés y niños pequeños.

Escena

Actor	Diálogo
Jonás	Grita “Siguiente”
Padre	Se acerca a Jonás acompañado por su hijo de 5 años. “Buen día, jefe”.
Jonás	Toma nota del niño y comienza a preparar la solución oral de Zithromax®.
Padre	Hola, ¿esa solución es para mi hijo?
Jonás	Sí, señor.
Ahmed	¿No es el niño demasiado grande para la solución oral?
Jonás	No, no lo es. Además, de acuerdo con las nuevas directrices, prefiero estar seguro y evitar riesgos.
Ahmed	El niño no es un bebé y es capaz de masticar un comprimido; no hay necesidad de preparar una solución.
Padre	Estoy de acuerdo con Ahmed: mi hijo es demasiado grande.

➤ *Interpreten el diálogo y procedan a **definir el problema**.*

Paso 1: Definición del problema

➤ Primero debemos considerar lo que está en juego para cada uno de los personajes. Utilice las siguientes preguntas como guía para interpretar la situación y **definir el problema**.

¿Qué intereses morales están en conflicto?

¿Por qué están en conflicto estos enfoques?

¿Cómo puede el distribuidor de medicamentos tomar decisiones críticas de manera rápida “en el momento”?

Paso 2: Determinar el mejor curso de acción

Considere qué opciones resultarían en el mejor curso de acción o resolución. Puede trabajar con sus colegas para analizar y deliberar sobre la elección apropiada.

Paso 3: Actuar

¿Cuál era la medida deseada?

¿Qué sistemas se han establecido para garantizar que se tomen las medidas deseadas?

Mensajes clave:

- Evite discutir con el compañero de trabajo durante el proceso de AMM.
- Asegúrele al padre del niño que se tomará una decisión con respecto al niño.
- Es aceptable que la cobertura de medicamentos sea más baja.
- Cuando todas las opciones fallan, busque el apoyo del supervisor de turno.

Tarjetas con los escenarios

Escenario 1:

Una madre joven camina 3 km para traer a su hija de 2 años al sitio de distribución de AMM más cercano. Se une a la larga fila haciendo todo lo posible para calmar a su hija que está cansada y hambrienta después del largo viaje. Cuando se acerca al distribuidor de medicamentos en la comunidad, la niña rechaza el medicamento, pateo y grita. El distribuidor de medicamentos le pide con impaciencia que se aparte mientras calma a la niña y se dispone a atender a la siguiente persona.

La madre protesta, diciendo que ha estado haciendo fila por un período prolongado y exige que el distribuidor de medicamentos le entregue el medicamento para dárselo a la niña ella misma.

Escenario 2:

El jefe de la comunidad se acerca a un distribuidor de medicamentos en la comunidad durante la administración masiva de medicamentos. Observa que hay muchas cajas de comprimidos y en privado le pide al distribuidor de medicamentos en la comunidad que le entregue tres dosis de medicamentos para llevar a casa y dárselas a sus hijos. Estima que, dado que hay bastantes medicamentos, no habría ninguna repercusión negativa al sacar los tres comprimidos.

Escenario 3:

El supervisor del distribuidor de medicamentos en la comunidad lo está reprendiendo por no lograr una cobertura de medicamentos lo suficientemente alta, en especial, en los niños pequeños; sin embargo, el distribuidor simplemente está "siguiendo las nuevas directrices" que alientan a los distribuidores a no forzar a los niños que se resisten a tomar los medicamentos.

Escenario 4:

Un hombre y su hijo de 5 años se acercan al distribuidor de medicamentos en la comunidad que está administrando Zithromax® para el tracoma. El distribuidor de medicamentos comienza a preparar la solución oral de Zithromax® para el niño cuando otro distribuidor de medicamentos afirma que "este niño es lo suficientemente grande para recibir un comprimido". El padre del niño interviene diciendo que su hijo es un niño grande y que la solución oral es solo para bebés y niños pequeños.

OPS



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS
Américas



9 789275 326565